



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES CARRERA DE INGENIERÍA EN GESTIÓN EMPRESARIAL

**Proyecto PROPEC previo a la
obtención del Título de Ingeniería
en Gestión Empresarial**

TEMA:

**“GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE LOS
SERVICIOS EDUCATIVOS DE LA ESCUELA DE CAPACITACIÓN DEL
SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTÓN LA MANÁ,
2014”**

AUTOR:

ESQUIVEL DE LA GUERRA JUAN CARLOS

TUTORA:

ING. PAOLA CEDEÑO FUENTES M.Sc.

QUEVEDO – LOS RÍOS – ECUADOR

2015

DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y SUCESIÓN DE DERECHOS

Yo, Sr. JUAN CARLOS ESQUIVEL DE LA GUERRA, declaro que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentado para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Universidad Técnica Estatal de Quevedo, puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

JUAN CARLOS ESQUIVEL DE LA GUERRA

CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS

La suscrita, ING. PAOLA CEDEÑO FUENTES Msc. Docente de la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, certifica que el Egresado JUAN CARLOS ESQUIVEL DE LA GUERRA, realizó el caso de investigación previo a la obtención del título de INGENIEO titulado **“GESTION ADMINISTRATIVA Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DE SERVICIO EDUCATIVOS DE LA ESCUELA DE CAPACITACIÓN DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTÓN LA MANÁ, AÑO 2014”**, bajo mi dirección, habiendo cumplido con las disposiciones reglamentarias establecidas para el efecto.

Quevedo, 16 de Enero del 2015

.....

ING. PAOLA CEDEÑO FUENTES Msc.

TUTORA DE TESIS



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
CARRERA DE INGENIERIA EN GESTION EMPRESARIAL

PROYECTO DE INVESTIGACION

Presentado al consejo directivo como requisito previo a la obtención del título de Ingeniera en Gestión Empresarial

Aprobado:

LCDO. BOLIVAR YÉPEZ YANÉZ, MSc.

PRESIDENTE DEL TRIBUNAL

ING. CARLOS VILLACÍS LAÍNEZ, MSc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

ING. CARLOS GONZÁLEZ GUANÍN,
MSc.

MIEMBRO DEL TRIBUNAL

QUEVEDO - LOS RIOS – ECUADOR

2015

DEDICATORIA

Quiero dedicar este proyecto a Dios porque me ha permitido lograr una meta más, porque sin su ayuda no podría haberlo hecho, por la gran fe que tengo en nuestro creador.

A mis padres, porque han sido quienes han estado a mi lado apoyándome, para que no decaiga y puedo destruir todos los obstáculos que se me han presentado, en especial a mi querida madre quien desde el cielo siempre estará cuidando de mí y sintiéndose orgullosa de mis logros que ella tanto anhelo.

A mis maestros porque han sido ellos los que han compartido sus conocimientos con todos nosotros y con ello hemos podido desarrollar nuestra habilidades, las mismas que nos será útiles al momento de incursionar en el mundo laboral.

Juan Carlos

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios por haberme dado salud y permitirme estar aquí cumpliendo una más de mis metas, y que aunque muchas veces quise decaer, yo sé que fue él quien me daba ánimos para seguir luchando.

A mis padres quienes han sabido guiarme para que sea una persona de bien, para que pueda estar luchando en la vida aunque hayan obstáculos de por medio, de manera especial a mi querida y adorada madre quien me protege desde el cielo, porque aunque ya no esté conmigo de manera física su presencia siempre estará conmigo como un ángel que me cuida día a día, a ti mi madre querida dedico todo mi esfuerzo y dedicación, mis logros, mis sueños, mi todo.

Juan Carlos

ÍNDICE

PORTADA.....	i
DECLARACIÓN DE AUTORÍA Y SUCESIÓN DE DERECHOS.....	ii
CERTIFICACIÓN DEL DIRECTOR DE TESIS.....	iii
MIEMBROS DEL TRIBUNAL.....	iv
DEDICATORIA.....	v
AGRADECIMIENTO.....	vi
ÍNDICE	viii
INTRODUCCIÓN	1
1. PROBLEMÁTICA	2
1.1. Diagnóstico	2
1.2. Formulación del problema	3
1.3. Justificación	3
1.4. Objetivos.....	4
1. MARCO REFERENCIAL.....	5
2.1. Marco Teórico	5
2.2. Marco Conceptual.....	14
2.3. Marco Legal	16
3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	36
3.1. Materiales y métodos.....	36
3.2. Fuentes de investigación	37
3.3. Técnicas e Instrumentos de Investigación	38
3.3.2. Tamaño de la muestra	38
4. RESULTADOS.....	39
4.1. Entrevista.....	39
4.2. Encuesta.....	44
5. CONCLUSIONES	51
6. RECOMENDACIONES	52
7. BIBLIOGRAFÍA	53
8. ANEXO	54

INTRODUCCIÓN

Esta investigación es importante porque el transporte siempre ha sido un factor primordial, en la historia de la humanidad, dado que ha permitido el acercamiento entre personas que se encuentran en diferentes sitios del mundo, por lo tanto este tipo de transporte ha ido evolucionando con la finalidad de ayudar a las personas, a realizar varias actividades, ya sean familiares o de negocios.

En el Ecuador los choferes se encuentran organizados a través de distintos Sindicatos de Choferes Profesionales, haciendo de esta una profesión organizada, autónoma, y regularizada mediante la Federación Nacional de Choferes Profesionales, quienes a su vez se rigen a la Agencia Nacional de Tránsito.

Es por ello que este proyecto tiene la finalidad de conocer la gestión administrativa y su relación con la calidad de los servicios educativos de la Escuela del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Maná, provincia de Cotopaxi, un lugar donde puedan realizar la capacitación de acuerdo a los requerimientos de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial, siendo este un beneficio para todos los Choferes Lamanenses y sus alrededores.

Para ello se realizó este estudio que permita conocer cuál es la calidad de servicios que se le brinda a todos y cada uno de los estudiantes, para analizar resultados y beneficios, se aplicarán métodos, técnicas, tipos de investigación, de igual forma basándose a los objetivos planteados en este proyecto que permitan obtener información suficiente para ser procesada y analizada para así poder determinar las conclusiones y a su vez realizar las recomendaciones respectivas.

1. PROBLEMÁTICA

1.1. Diagnóstico

Según reportes y estadísticas de los negocios en el mundo, aquellos que producen bienes y servicios con mayor valor agregado, son debido a la inversión destinado a la investigación, desarrollo e innovación, con el consiguiente registro de patentes, por lo tanto, son los que tienen una enorme ventaja comparativa. Como la educación es el resultado de un proceso, se debe ver como un “producto”, que será utilizado para mejorar los conocimientos, competencias y aptitudes intelectuales.

Un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) debe contemplar el plan de estudios, los procesos de aprendizaje, la estructura organizativa y responsabilidades. Su control debe ejercerse durante los procesos, como en los diseños y desarrollo del producto educativo, la prestación del servicio del producto educativo, su evaluación, el desarrollo de los docentes por parte de la organización, el funcionamiento de las bibliotecas, talleres o laboratorios, comedor, cocina, servicios médicos, gimnasios, auditorio, sala de música, etc., buscando la satisfacción del cliente. (TOMIOKA, Manuel, 2014, p. 10)

El Sistema de Gestión Administrativa es uno de los temas más importantes que en la actualidad deben aplicar las organizaciones a la hora de ofrecer un servicio o producto, ya que las mismas deben seguir un ciclo basados en los principios administrativos, de esta manera los resultados se verán reflejados en el uso consecuente de los mismos, es decir, su efecto inmediato será el éxito o fracaso de la organización, en el caso de las instituciones educativas este sistema es una asistencia fundamental en la incidencia de la calidad del servicio que brindan a los usuarios. (ORTIZ, Carmen, 2011, p. 4)

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la gestión administrativa y su relación con la calidad de los servicios educativos de la Escuela del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón La Maná?

1.3. Justificación

El conocimiento de la gestión administrativa que se realiza en las mediaciones de la Escuela del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón La Maná, es muy importante para relacionar la calidad de estudios que se le brinda a los estudiantes que acuden a esta institución.

La calidad de servicio que se presta a los usuarios de este servicio es de infinita importancia, porque se están creando choferes profesionales conscientes de que hay que realizar cambios, que permitan mejorar el sistema de tránsito en nuestro país, cumpliendo todas y cada una de las leyes que están escritas en la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial (LOTTTS), porque así se respetarán tanto a los peatones como a los conductores, con ello se logrará que existan menos accidentes en las vías, y que hayan menos vidas que lamentar por la imprudencia con la que se maneja hoy en día.

El presente trabajo nos permitirá conocer cuál es la labor que realiza el área administrativa, de igual forma cuales son los cambios que se deben realizar, todo con la finalidad de elevar el estándar de la calidad del servicio como por ejemplo docentes, instructores capacitados, infraestructura adecuada, área jerárquica definida entre otras.

1.4. Objetivos

1.4.1. General

- ✓ Analizar la Gestión Administrativa y su relación con la calidad de los servicios educativos en la Escuela de Capacitación del Sindicato de Choferes del Cantón La Maná.

1.4.2. Específicos

- ✓ Realizar una matriz FODA.
- ✓ Identificar cuál es la Gestión Administrativa que se realiza en la Escuela del Sindicato de Choferes del Cantón La Maná.
- ✓ Determinar la calidad de los servicios educativos que oferta la institución.

1. MARCO REFERENCIAL

2.1. Marco Teórico

2.1.1. Gestión.

El concepto de gestión lleva asociada la idea de acción para que los objetivos fijados se cumplan. Los elementos necesarios para gestionar algo se resumen en el ciclo de la gestión. (PEREZ, José, 2009, p. 23)

La gestión es la manera en la que la empresa se encamina a lograr los objetivos planteados, ya sean a corto, mediano y largo plazo, si la entidad no cuenta con una planificación, no sabrá hacia dónde dirigirse, lo cual ocasionará una confusión para quienes conforman la misma.

2.1.2. Gestión Administrativa.

El Diccionario de la Real Academia española de la Lengua explica que “la administración es la acción de administrar, acción que se realiza para la consecución de algo o la tramitación de un asunto, es acción o efecto de administrar”.

Es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propósitos con el adecuado uso de los recursos disponibles. Es coordinar todos los recursos disponibles para conseguir determinados objetivos.

Existen cuatro elementos importantes que están relacionados con la gestión administrativa, sin ellos es imposible hablar de gestión administrativa, estos son:

- ✓ Planeación
- ✓ Organización

- ✓ Recursos humanos
- ✓ Dirección y control. (CAMPOS, Segundo, 2011, p. 14)

La gestión administrativa en sí es la manera en la cual tanto las autoridades como los colaboradores, evalúan todos los recursos con los que cuentan para así poder alcanzar las metas que se han propuesto, esto incluye varios elementos como: planificación, organización, recursos (humanos, económicos, materiales), dirección, control, evaluación, y ejecución del mismo, lo cual se realiza en cada etapa con la finalidad de corregir errores a tiempo.

2.1.2.1. Importancia de la gestión administrativa.

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna.

La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador.

En situaciones complejas, donde se requiera un gran acopio de recursos materiales y humanos para llevar a cabo empresas de gran magnitud la administración ocupa una importancia primordial para la realización de los objetivos.

Este hecho acontece en la administración pública ya que dado su impórtate papel en el desarrollo económico y social de un país y cada vez más acentuada de actividades que anteriormente estaban relegadas al secto0r privado, las maquinarias administrativas públicas se han constituido en la empresa más importante de la urbe.

En la esfera del esfuerzo colectivo donde la administración adquiere su significación más precisa y fundamental ya sea social, religiosa, política o económica, toda

organización depende de la administración para llevar a cabo sus fines. (CAMPOS, Segundo, 2011, p. 14)

La gestión administrativa es una base fundamental y primordial en una empresa dado que permitirá analizar y conocer a fondo cuales son los materiales técnicos, recursos, entre otros que se utilizarán para alcanzar el beneficio máximo de la entidad.

2.1.3. Calidad de la educación.

La naturaleza misma de la educación debe representar alguna incidencia sobre la idea de calidad, al igual que ocurre con las características de las instituciones que la prestan y de su mismo personal. No es lo mismo, en efecto, un servicio educativo prestado en un centro privado que en uno público, ni es irrelevante que el personal sea funcionario o contratado laboralmente, ni que se trate de centros unitarios o graduados, que impartan sólo educación infantil o toda la gama preuniversitaria, que sean plenamente formativos o se orienten a la capacitación en ciertas habilidades orientadas a la actividad profesional, entre otras.

Por ello resulta conveniente analizar diversos enfoques antes de llegar a formular nuestra propuesta de calidad. (PEREZ, Ramón, 2010, p. 20-21)

La calidad en la educación debe ser uno de los elementos principales a nivel nacional, provincial y cantonal, dado que por medio de éstas instituciones se lograrán alumnos de excelencia, que intentarán desarrollar sus habilidades y potencial al máximo para así poder retribuir a la sociedad los conocimientos que se han obtenido, lo cual es de suma importancia porque ayudarán al crecimiento socioeconómico de la patria.

2.1.3.1. Enfoques del término calidad en educación.

Enfoque absoluto: A nuestro juicio, la calidad es, antes que nada, algo que afecta a la naturaleza de las cosas, seas éstas productos, bienes o servicios que se prestan. Como se afirma en los diccionarios, la calidad equivale a cualidad, a clase, a categoría, siendo habitual que se utilice como sinónimo de bueno, excelente, elevado, de forma que, en caso contrario, sea necesario añadir algún adjetivo o adverbio: mala, baja, poca calidad. Por tanto la calidad en sentido absoluto se refiere a la excelencia del producto, bien o servicio, excelencia que no es otra cosa que la posesión plena de las notas que lo caracterizan o definen. (PEREZ, Ramón, 2010, p. 22)

Enfoque relativo: Si en el enfoque absoluto admitimos que la calidad es algo que está en la naturaleza de las cosas en sí mismas, en el relativo analizamos el término desde dos perspectivas diferentes: o bien es una cuestión de grado en la posesión de tales notas o bien es algo estructural, entendiendo que no es posible establecer, sin discusión, la naturaleza misma de la excelencia del objeto. Cabe en efecto, entender que productos, bienes o servicios se dan o se prestan dentro de un continuo de calidad, lo que permite establecer grados, comparaciones, y hasta rankings. Con ello la calidad del programa, de un centro, de un sistema se puede plantear en términos de superioridad o de grado. (PEREZ, Ramón, 2010, p. 22)

Enfoque integral: Algo así se nos muestra claro al final de este recorrido y a ello ya habíamos hecho alusión al principio: la calidad, como realidad compleja, debe ser entendida como la armonización integradora de los diferentes elementos componentes: eficacia en el logro de un servicio, bien u objeto excelente, mediante procesos eficientes, satisfactorios tanto para sus destinatarios, directos e indirectos, como para el personal de la organización encargada de lograrlo. (PEREZ, Ramón, 2010, p. 24)

Cada uno de los enfoques que se reflejan anteriormente en la calidad de la educación nos demuestra que el servicio de calidad en la educación es importante

porque nos permite entender cuáles son las necesidades que tienen los alumnos con la finalidad de poderlas satisfacer y que se cree un mejor ambiente educativo, con personal docente idóneo y capacitado para realizar su trabajo de manera eficiente y eficaz.

2.1.4. Servicio.

El servicio es el conjunto de prestaciones que el cliente espera – además del producto o del servicio básico – como consecuencia del precio, la imagen, y la reputación del mismo. Por ejemplo: el comprador de un vehículo Mercedes espera cierto número de prestaciones: antes, durante y después de la compra, tales como, demostraciones, prueba del vehículo, soluciones financieras a su medida, reparaciones rápidas, que no haya averías, entre otras. (Vértice Editorial, 2009, p. 3).

Los servicios que se prestan son intangibles, es decir, que no se pueden ver, lo cual en una institución educativa es muy frecuente porque se refleja en la calidad de enseñanza – aprendizaje que tienen los alumnos, las autoridades de dicha entidad deberán realizar un estudio que pueda determinar cuáles son las necesidades más frecuentes que presenta un estudiante y hacer todo lo posible para poderla cubrir.

2.1.4.1. El servicio de los servicios.

Al contrario que los productos, los servicios se caracterizan por su inmaterialidad. Sólo existen como experiencias vividas. En la mayoría de los casos, el cliente de un “servicio de los servicios” comprende dos dimensiones propias: la prestación que buscaba el cliente y la experiencia que vive en el momento en que hace uso del servicio.

La prestación: El servicio de los servicios no sólo es importante para reforzar los beneficios que el comprador busca en la prestación, sino que se ha convertido también en un arma competitiva básica e indispensable en todos los sectores en los que el servicio no es algo insignificante. Nada se parece más a un billete de avión que otro billete de avión, ni nada más parecido a un hotel que otro hotel. He aquí la

explicación del éxito logrado por algunas empresas aéreas que han ofrecido a los hombres de negocios, que son su clientela clave, un conjunto de servicios adicionales: clase negocios, salón de espera, facturación de equipajes en el hotel, uso intensivo de tarjetas de crédito y otras muchas cosas.

La experiencia vivida: El servicio de los servicios puede provocar un impacto fundamental en la experiencia del consumidor y determinar así su grado de satisfacción. La sensación experimentada durante la prestación del servicio será positiva o negativa según:

- ✓ La posibilidad de opción.
- ✓ La disponibilidad.
- ✓ El ambiente.
- ✓ El entorno.
- ✓ Los otros clientes.
- ✓ La personalización del servicio.

En los servicios el primer contacto reviste una importancia fundamental. (Vértice Editorial, 2009, p. 9 – 11)

Lo anteriormente expuesto nos demuestra que los servicios cada vez deben mejorarse con estrategias que permitan llamar la atención del cliente, ya sea colocando un valor añadido, o la prestación que realiza, y la experiencia que va a vivir en el establecimiento que brinda dicho servicio, esto hace que la empresa sea competitiva dentro del mercado.

2.1.5. La educación como servicio.

El servicio educativo reúne las actividades de carácter intangible aplicadas a que los usuarios incorporen efectivamente conocimientos y habilidades útiles para su crecimiento personal. Así mismo debemos recordar que el servicio educativo es considerado como el más puro de los servicios, dadas sus netas características de intangibilidad, inseparabilidad entre producción y consumo, heterogeneidad de la

prestación y caducidad en el tiempo. En relación a la naturaleza de la prestación del servicio educativo podemos establecer los siguientes criterios:

- a) El servicio educativo debe ser suministrado por personal especializado capaz de satisfacer las expectativas de alumnos y padres.
- b) El personal docente debe ser reconocido por su especialización y su idoneidad académica, pedagógica y didáctica.
- c) El servicio educativo debe responder a las necesidades de la demanda.
- d) El personal educativo debe estar comprometido y consustanciado con los objetivos fundacionales de la institución. (MANES, Juan Manuel, 2005, p. 49 – 50).

La educación es un servicio que se oferta a un nicho de mercado específico, en este caso a los alumnos quienes buscarán, las mejores escuelas en las cuales puedan desarrollarse personal y profesionalmente, para ello verificarán el ambiente educativo donde pasarán sus horas de estudio, los docentes los mismos que deben ser altamente capacitados, la infraestructura la misma que debe estar creada para satisfacer las necesidades de la demanda.

2.1.5.1. Los niveles del servicio educativo.

Desarrollar un servicio educativo adecuado requiere comprender las necesidades y expectativas del mercado al que va dirigido. Para ello, vamos a analizar los diferentes niveles de concepción de un servicio.

- a) *Servicio genérico o esencial:* El nivel básico incluye los aspectos globales y elementales del servicio: a quién va dirigido, qué necesidades se pone a satisfacer y qué beneficios puede brindar.

- b) *Servicio perceptible*: Corresponde a cómo los mercados perciben el servicio ofrecido, sus características y beneficios, la calidad traducida en sus dimensiones específicas: confiabilidad (de la institución y de su personal), capacidad de respuesta (continuidad del servicio educativo), seguridad (funcional, física, económica, emocional), empatía (pedagógica y participativa), y elementos tangibles (instalaciones e infraestructura).
- c) *Servicio aumentado*: Superar las expectativas de padres y alumnos significa alcanzar la excelencia educativa. Esto es posible cuando se ofrecen servicios “extras” que sorprendan a la demanda y que a su vez diferencien a la institución en el mercado educativo, por ejemplo colegio de nivel medio con salida laboral.
- d) *Servicio potencial actual o duro*: Son aquellos servicios que ofrecen un alto potencial de mercado, por lo cual la institución debe analizarlos hasta el momento oportuno de su implementación. (MANES, Juan Manuel, 2005, p. 49 – 50).

El servicio educativo cuenta con varios niveles los mismos que nos ayudan a entender un poco más acerca de los que es un servicio educativo, todos estos elementos serán tomados en cuenta en una institución educativa porque ayudarán a ampliar la gama de conocimientos y a determinar cuáles son los mejores servicios que se pueden ofertar al mercado para atraer a la demanda.

2.1.5.2. El ciclo de vida de un servicio educativo.

La educación no es un concepto estático. Los servicios educativos evolucionan en el tiempo al ritmo de las necesidades de sus beneficiarios. Los currículos actuales difieren mucho de aquellos de hace un siglo atrás. La tecnología didáctica, los

avances de los medios de comunicación, las transformaciones metodológicas, han revolucionado el proceso de enseñanza – aprendizaje; así, ciertos currículos y modalidades se mantiene, otros desaparecen, otros más son rediseñados. El concepto de ciclo de vida está vinculado en este caso al tiempo de vigencia de un currículo, aunque algunas veces también abarca a la institución misma. Nadie puede predecir el futuro de un nuevo servicio, pero sí es posible identificar las etapas por las que atravesará. Las mismas son, como para los seres vivos:

- a) *Introducción:* Con el lanzamiento (“nacimiento”) de un nuevo programa educativo, comienza su introducción en el mercado. En esta etapa, se deben amortizar los costos iniciales de desarrollo e implementación, estimular las matriculaciones y afianzar el posicionamiento del nuevo servicio.
- b) *Crecimiento:* El crecimiento es la etapa en la que los costos comienzan a disminuir y aumentan las matriculaciones. La institución educativa observa el éxito de su nuevo programa y lo actualiza.
- c) *Madurez:* La institución comienza a percibir una merma progresiva en las matriculaciones, ya sea por desactualización, mayor5 competencia con mejores servicios, el efecto de la moda, u otros factores de incidencia como la caída de la calidad del servicio por matriculaciones que exceden la capacidad del establecimiento: es el momento oportuno para rediseñar y actualizar los programas, o bien discontinuarlos para dar lugar a nuevas propuestas.
- e) *Declinación:* En la etapa de declinación el servicio educativo implementado ya casi no tiene demanda, y los costos de mantenerlo exceden los ingresos que genera. En este estadio, la institución educativa deberá tomar la decisión de redefinir el programa de acuerdo a las necesidades del mercado, o bien discontinuarlo para desarrollar nuevos servicios. (MANES, Juan Manuel, 2005, p. 52 – 53).

2.2. Marco Conceptual

2.2.1. Administración

Éste término encierra elementos importantes como planificación, organización, dirección, control y ejecución de un plan estratégico que permita el logro de los objetivos de manera eficiente y eficaz, que se propone la empresa en cuestión.

2.2.2. Calidad

Es el conjunto de aspectos y características de un producto y servicio que guardan relación con su capacidad para satisfacer las necesidades expresadas o latentes (necesidades que no han sido atendidas por ninguna empresa pero que son demandadas por el público) de los clientes. En sí éste término encierra la excelencia del producto o servicio que se oferte al mercado satisfaciendo las necesidades del cliente.

2.2.3. Capacidad

Es la habilidad con la que cuenta un individuo o también un objeto, por ejemplo, habilidad para pintar, cantar, danzar entre otros de una persona, mientras que en un objeto sería el volumen máximo que tiene dentro de su interior, como en un flash memory se mide la capacidad de gigabytes con las que cuenta, para almacenar información.

2.2.4. Planeación

Es la manera en la cual se determinan los pasos que se deben seguir para cumplir una meta propuesta, una planeación cuenta con varias etapas, las mismas que serán determinadas primeramente por un problema y luego seguirá de un análisis.

2.2.5. Organización

En la organización encontramos todas las leyes, normas, reglamentos, que se deben seguir de manera ordenada con la finalidad de que la empresa logre los objetivos propuestos.

2.2.6. Recursos

Son los elementos con los que cuenta la empresa, los recursos, pueden ser materiales, económicos, humanos, tecnológicos, los mismos que deben utilizarse al máximo para obtener mejores beneficios, y disminuyendo los gastos innecesarios para la empresa.

2.2.7. Dirección

Se determina dirección a la acción de dirigir, encaminar, orientar, entre otros, lo cual permite que el líder sea capaz de fijar objetivos que involucren a los colaboradores, con autoridad y que así se logre el fin que se tiene en común.

2.2.8. Control

Es la manera en la cual se guíen los procesos de una entidad, con la finalidad de detectar los errores que se puedan estar cometiendo, y corregirlos a tiempo tomando las medidas preventivas y necesarias del caso.

2.2.9. Eficacia

Es la capacidad que tiene la empresa de alcanzar los objetivos que se han propuesto, optimizando todos los recursos con los que cuenta la entidad, aumentando las utilidades y minimizando los gastos que se puedan generar.

2.3. Marco Legal

CAPÍTULO I

DEL REGLAMENTO DISPOSICIONES GENERALES DEL CONTENIDO, FINES, BASES LEGALES Y ALCANCE.

CONTENIDO

Art. 1.- El presente reglamento interno norma la organización y funcionamiento de la Escuela de Capacitación del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón La Maná. (A.N.T, 2013)

FINES

Art. 2.- Son fines de la Escuela de Capacitación del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón La Maná:

- a) Dar cabida a toda la población masculina y femenina, que desee obtener una profesión digna “Ser Conductor Profesional”.
- b) Brindar una capacitación eficiente con calidad y calidez para que sean conductores responsables, respetuosos de la vida humana y conocedores de las Leyes y Reglamentos de Transito.
- c) Promover el cambio de mentalidad por el de servicio al cliente en todas las jornadas de trabajo.
- d) Contribuir con las autoridades civiles y de la Agencia Nacional de Transito, reduciendo el alto índice de accidentes, sensibilizando a los señores conductores a conducir a la defensiva.
- e) Organizar periódicamente cursos, seminarios, conferencias, para los estudiantes, instructores, profesionales de la conducción y comunidad.

Preocuparse por el buen estado de las vías Urbanas y Rurales del cantón, evitando la destrucción de nuestras herramientas de trabajo (vehículos). (A.N.T, 2013)

BASES LEGALES

Art. 3.- La Escuela de Capacitación del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón La Maná tiene como base legal:

- a) La constitución de la República del Ecuador 2008;
- b) Ley Orgánica de Transporte Terrestre Tránsito y Seguridad Vial del año 2008;
- c) El Reglamento General para la aplicación de la Ley Orgánica de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial del año 2012. (A.N.T, 2013)

ALCANCES

Art. 4.- La cobertura de aplicación y cumplimiento del presente Reglamento de Organización y funciones comprende al personal Administrativo, Instructores de Conducción, Docentes, y estudiantes de la Escuela de Capacitación del Sindicato de Choferes Profesionales de La Maná. (A.N.T, 2013)

CAPÍTULO II

DE LA ESCUELA DE CAPACITACIÓN

CREACIÓN, OBJETIVOS Y ESTRUCTURA ORGÁNICA

CREACIÓN

Art. 5.- La Escuela de Capacitación del Sindicato de Choferes Profesionales de La Maná, cuenta con la Resolución N° 003-DIR-2008-CNTTT expedida por la Agencia Nacional de Tránsito, Transporte Terrestre. (A.N.T, 2013)

OBJETIVOS

Art. 6.- Son objetivos de la Escuela de Capacitación del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón La Maná, los siguientes:

a) OBJETIVO GENERAL:

- ✓ Entregar a la sociedad del Cantón, Provincia y la patria verdaderos Conductores Profesionales con alto sentido de responsabilidad en las vías del Transporte del país.

b) OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Que los egresados de nuestra escuela de capacitación pongan en práctica los conocimientos que adquirieron en la escuela.
- ✓ Desarrollar capacidades, valores, habilidades y actitudes que permitan al conductor ejercer una eficiente conducción vehicular, en las calles y carreteras del país.
- ✓ Comprometer a los estudiantes de la Escuela que las Leyes y Reglamentos de Transito tiene que ser respaldados por conductores y peatones.
- ✓ Prestar la ayuda oportuna a los heridos en los accidentes de tránsito, (salvar vidas). (A.N.T, 2013)

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL.

Art. 7.- La estructura orgánica de la Escuela de Capacitación del Sindicato de Choferes del Cantón La Maná, es la siguiente:

a) Personal Administrativo y servicio:

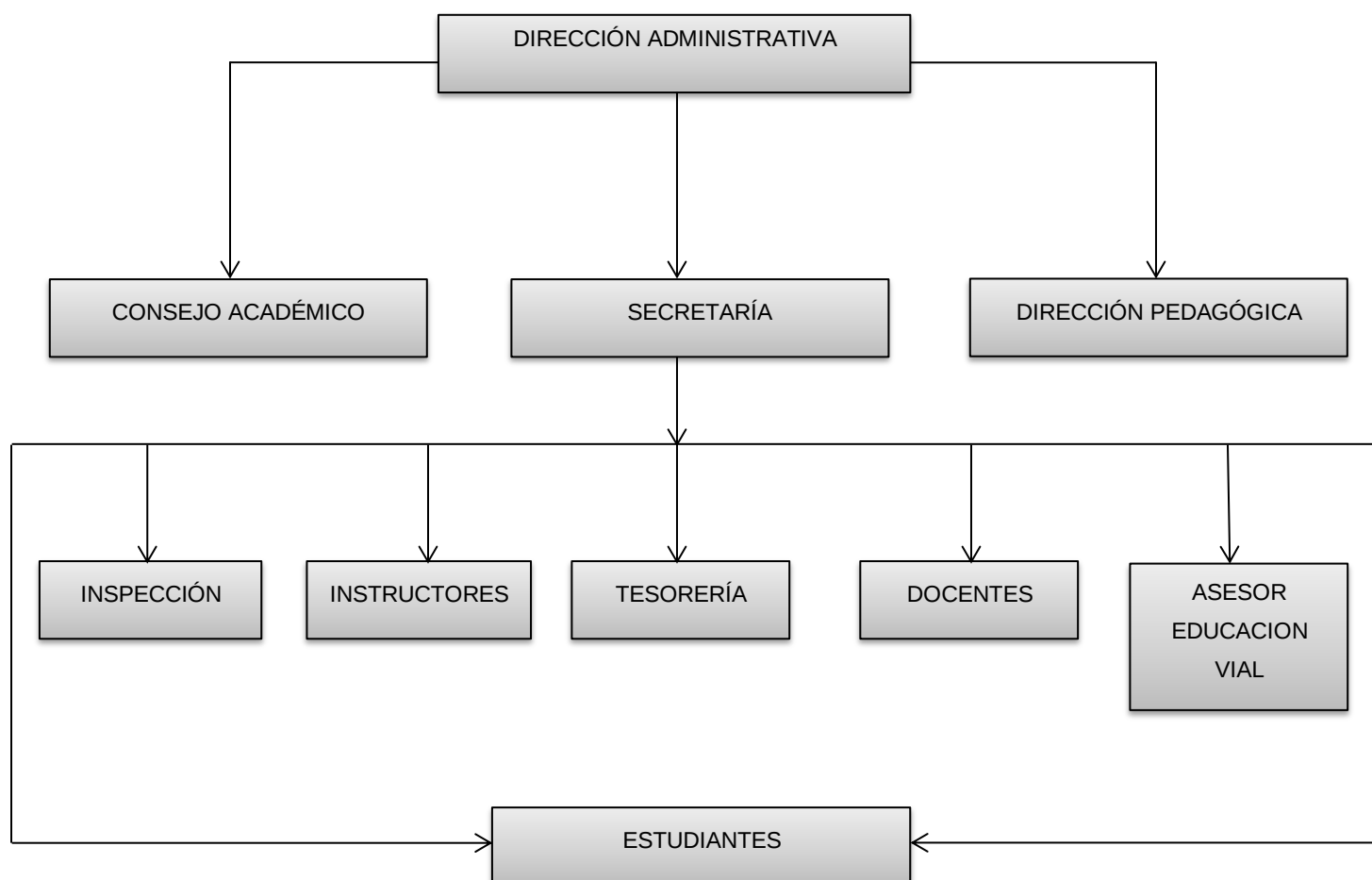
- ✓ Director General Administrativo

- ✓ Director Pedagógico
 - ✓ Secretario
 - ✓ Tesorera
 - ✓ Consejo Académico
 - ✓ Cuerpo Docente de nivel superior
 - ✓ Inspector General
 - ✓ Contador
 - ✓ Asesor Técnico en Educación y Seguridad Vial
 - ✓ Auxiliar de secretaría e inspección
 - ✓ Auxiliar de Servicios
- b) Instructores de teoría y Prácticas de Conducción
- c) Docentes tomando en cuenta el perfil para cada una de las materias.
- d) Personal de servicios
- e) Órgano de seguimiento, coordinación y control
- ✓ Consejo Académico
 - ✓ Secretario General del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón La Maná. (A.N.T, 2013)

ESCUELA DE CAPACITACIÓN DEL SINDICATO DE CHOFERES DEL CANTÓN

LA MANÁ

ORGANIGRAMA FUNCIONAL



CAPITULO III

DE LAS FUNCIONES DEL DIRECTOR ADMINISTRATIVO

Art. 8.- El Director General Administrativo es el representante legal de la Escuela de Capacitación del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón La Maná, responsable de dirigir y controlar las acciones Administrativas y Pedagógicas en las diversas secciones de Capacitación, así como en la gestión institucional en general;

creando ambientes de integración entre el personal, Instructores de conducción, personal Administrativo y auxiliares de servicios. (A.N.T, 2013)

Art. 9.- Los deberes y atribuciones del Director General Administrativo son las siguientes:

- a) Representar a la Escuela de Capacitación, dirigirlo de acuerdo con las normas legales, disposiciones del presente reglamento y las que para el efecto dictare la Agencia Nacional de Tránsito.
- b) Aprobar el plan anual de actividades de las secciones correspondientes
- c) Velar por el cumplimiento de los módulos curriculares de cada uno de los docentes.
- d) Designar con el Director Pedagógico a los docentes de los diferentes módulos de acuerdo al perfil.
- e) Dotar de material pedagógico necesario para que los docentes utilicen en sus respectivas clases
- f) Suscribir Títulos de conductor profesional, menciones de honor, diplomas a los estudiantes, docentes, instructores, administrativos y dirigentes gremiales que se hayan destacado.
- g) Resolver consultas, reclamos que se presenten en el interior de la escuela, dándole soluciones justas.
- h) Convocar y presidir las sesiones de Consejo Académico por lo menos una vez al mes.
- i) Sancionar a los instructores, docentes, personal administrativo, de servicio y estudiantes mediante llamados de atención verbal y escrito ante el incumplimiento de sus funciones.
- j) Autorizar el rol de vacaciones del personal administrativo.
Observar el buen uso que se den al mobiliario, material didáctico, e instalaciones del plantel. (A.N.T, 2013)

Art. 10.- De las funciones específicas del Director General Administrativo

- a) Dirigir, administrar y responder por la buena marcha de las actividades administrativas, económicas, educativas y técnicas y el mantenimiento de la disciplina de los estudiantes.
- b) Rendir una garantía bancaria y/o póliza con una compañía de seguros, como condición básica previa al inicio de sus funciones.
- c) Velar por el cumplimiento de plan de estudios y programas presentados al inicio de clases.
- d) Supervisar que el número máximo de estudiantes no exceda de 30 estudiantes por paralelo. (A.N.T, 2013)

DIRECTOR PEDAGÓGICO

El director pedagógico para ejercer dicho cargo, deberá poseer título académico de cuarto nivel en ciencias de la educación.

Art. 11.- Son deberes y atribuciones del Director Pedagógico las siguientes:

- a) Asistir a la escuela con puntualidad y registrar su asistencia en el parte diario
- b) Planificar, realizar y recomendar los planes, programas y más actividades educativas
- c) Organizar con los docentes de Educación Vial y de Leyes y Reglamentos de Transito, la casa abierta dedicada a los conductores y colectividad.
- d) Crear la base de datos de la escuela para enviar la información a la base central de control y administración de datos de la Dirección Nacional de Escuelas hasta un máximo de 30 días posteriores al cierre de matrículas.
- e) Supervisar las clases de teoría y prácticas que dictan los profesores e instructores de Conducción para asegurar el cumplimiento de planes y programas (metodología y uso de material didáctico actualizado)
- f) Recomendar a la Dirección Nacional de Escuelas la elaboración de manuales, textos de enseñanza, audiovisuales y grabaciones en pen drive.

- g) Sugerir y asesorar la elaboración de manuales y textos de enseñanza como ayuda didáctica para el proceso de enseñanza-aprendizaje para los docentes e instructores de conducción.
- h) Asesorar en todo lo relacionado a la buena conducción académica y administrativa al Sr. Director General Administrativo.
- i) Mantener la coordinación con Secretaría, Tesorería e Inspección tanto en periodo de matrículas, evaluaciones, aspectos disciplinarios y otros.
- j) Elaborar instrumentos de evaluación o revisarlos, bien sean para los exámenes modulares, de grados orales o de aplicación a los docentes.
- k) Recomendar el uso de material didáctico, proyectores, audio visual, mapas, láminas, laboratorio de mecánica, cómputo y otros.
- l) Las demás Atribuciones y deberes contemplados en las leyes y reglamentos pertinentes. (A.N.T, 2013)

Art. 12.- Del Tesorero

El tesorero para ejercer dicho cargo, deberá poseer título académico de tercer nivel en materia financiera, experiencia en la materia, será caucionado en la forma y monto que determine el organismo que lo designó.

Son deberes y atribuciones del tesorero:

- a) Asistir a la escuela con puntualidad y registrar su asistencia.
- b) Presentar la garantía bancaria y/o póliza con una compañía de seguro, como condición previa y básica para ejercer las funciones.
- c) Efectuar los egresos y recibir ingresos debidamente justificados mediante facturas con la debida agilidad.
- d) Realizar el registro y contabilidad de una manera oportuna y documentada de los depósitos realizados por los estudiantes de la escuela en la cuenta de la institución y llevar un registro diario de dichos depósitos.

- e) Efectuar los pagos juntos con el director administrativo al personal docente, administrativo, instructores y directivos de la institución, sujeto a las normas y reglamentos previos a la suscripción de la factura o comprobante respectivo.
 - f) Llevar el registro de creación, reposición y liquidación de fondo fijo de caja chica.
 - g) Efectuar los egresos y suscribir los comprobantes de pagos y cheques, conjuntamente con el Secretario General del Sindicato de Choferes Profesionales de La Maná, y en el caso de la Escuela con el Director General Administrativo.
 - h) Presentar mensualmente al contador de la Escuela de Capacitación los informes del movimiento económico financiero.
 - i) Responder solidariamente con el Secretario General, Director General Administrativo y Contador, el manejo de los fondos, ante el organismo que lo designo.
 - j) Realizar las declaraciones de los impuestos ante el organismo estatal competente, y cumplir con las demás funciones que le fueren señaladas por el Secretario General en, el caso de la Escuela y por el Director Administrativo.
- (A.N.T, 2013)

Art. 13.- Del Secretario

Son deberes y atribuciones de la secretaria:

- a) Asistir a la Escuela con puntualidad y registrar su asistencia en el parte diario.
- b) Registrar toda la documentación que ingresa, egresa y se genera con relación al funcionamiento de la Escuela de Capacitación del Sindicato de Choferes Profesionales de La Maná.
- c) Atender el despacho con eficiencia y calidez dentro de las horas laborables.
- d) Velar por la seguridad, mantenimiento de la documentación y de los bienes asignados a su cargo.

- e) Despachar toda la documentación que haya sido realizada y firmada por las autoridades de la escuela.
- f) Responsabilizarse por los documentos (curriculum de docentes, instructores, Administrativos y de servicios)
- g) Conferir previa autorización del Director General Administrativo, las copias y certificaciones que solicitaren.
- h) Elaborar oficios, informes, memorandos, correos y otros documentos que sean requeridos por el Director General Administrativos, o que deban ser enviados por trámite a diferentes destinatarios.
- i) Informar a los interesados sobre el estado que se encuentra los trámites que se realizan en las dependencias superiores.
- j) Mantener actualizados los libros a su cargo, el archivo, atender el correo y correspondencia como lo disponga el Director General Administrativo.
- k) Matricular a los estudiantes en coordinación con el Director General Administrativo, Director Pedagógico, Inspección y Tesorería.
- l) Recabar las evaluaciones que los docentes e instructores cumplen con los módulos y responsabilizarse por su integridad.
- m) Realizar la adquisición de materiales de las oficinas Administrativas.
- n) Cumplir con las demás funciones previstas en el presente reglamento y las asignadas por el Director General Administrativo.(A.N.T, 2013)

Art. 14.- Del Inspector General

Son deberes o atribuciones del o de los inspectores, los siguientes:

- a) Asistir a la escuela con puntualidad y registrar su asistencia en el parte diario.
- b) Supervisar y colaborar en los procesos de matriculación y cumplimiento de los requisitos reglamentarios por parte de los estudiantes.
- c) Controlar que el personal Docente, Administrativos, de servicios y estudiantes cumplan con sus obligaciones, guarden el orden y el buen comportamiento, manteniendo informados a las autoridades superiores.

- d) Constatar la asistencia de los estudiantes a la entrada y salida de la jornada de estudios diarios.
- e) Informar al Director Pedagógico sobre la inasistencia de los estudiantes para proceder a analizar y justificar de acuerdo al caso.
- f) Presentar informes mensuales al Director General Administrativo y Director Pedagógico sobre la asistencia de los estudiantes, Docentes e instructores de conducción, a más de los administrativos y de servicios.
- g) Elaborar con anticipación los horarios de las diferentes secciones: Matutina, Vespertina, Nocturna y de sábados y domingos de haberlos.
- h) Supervisar y ordenar a los auxiliares de servicios, realicen la limpieza y aseo de las aulas e instalaciones sanitarias.
- i) Llevar con orden y pulcritud los leccionarios y el registro de asistencia de docentes e instructores.
- j) Cumplir con las demás funciones previstas en el presente reglamento. (A.N.T, 2013)

Art. 15.- Del Consejo Académico

El Consejo Académico de la Escuela de Capacitación está integrado por El Director General Administrativo, quien lo preside; el Director Pedagógico, el Inspector General, un representante de los docentes y un representante de los Instructores, actuara como secretario del Consejo Académico, el secretario (a) de la escuela con voz pero sin voto. (A.N.T, 2013)

Art. 16.- Las decisiones del Consejo Académico se tomaran con el voto de la mayoría de sus miembros. (A.N.T, 2013)

Art. 17.- Las sesiones de Consejo Académico se llevaran a cabo cada mes y en forma extraordinaria cuando lo convoque la secretaría a solicitud del Director General Administrativo o resolución unánime de sus miembros. (A.N.T, 2013)

Art. 18.- De los deberes y atribuciones del Consejo Académico:

- a) Conocer el plan de acción anual y sugerir al Director General Administrativo las modificaciones que se creyeren convenientes.
- b) Designar al Asesor Técnico en Educación y Seguridad Vial.
- c) Conocer la nómina de los docentes e instructores de conducción teórico y práctica.
- d) Declarar aptos a los estudiantes para presentarse al grado oral, previo a la obtención del título de conductor profesional, a los estudiantes que han cumplido con la asistencia obligatoria tanto a las clases de teoría como prácticas, que hayan aprobado todos los módulos y se encuentren psicológicamente aptos para la conducción.
- e) Recomendar adquisiciones que deban efectuarse como: vehículos, equipos pedagógicos, material de oficina y otros que mejoren la estructura física y la calidad del proceso de enseñanza de aprendizaje.
- f) Convocar a los docentes por módulos de estudio e instructores de conducción a fin de analizar mejoras en el plan de estudios y otras actividades que convengan a la buena marcha de la escuela.
- g) Evaluar el desempeño docente
- h) Resolver con agilidad las sanciones disciplinarias, de asistencia y académicas impuestas a los estudiantes, así como a los reclamos que ellos presenten. La resolución es que adopte el consejo académico serán inapelables en el ámbito interno. (A.N.T, 2013)

Art. 19.- Del Asesor Técnico en Educación y Seguridad Vial.

El asesor técnico de Educación Vial será un profesional que acredite amplios conocimientos y experiencia en Educación y Seguridad Vial. Su designación estará a cargo del Consejo Académico. (A.N.T, 2013)

Art. 20.- Son deberes y atribuciones del Asesor en Educación y seguridad Vial, las siguientes:

- a) Elaborar los planes y programas del curso de Educación y Seguridad Vial, velar por el cumplimiento de todas las actividades.
- b) Organizar, preparar y dictar cursos, conferencias o seminarios sobre la Educación y Seguridad Vial para docentes, Instructores de Conducción y comunidad en general.
- c) Colaborar con el banco de preguntas para la toma de exámenes teóricos, prácticos y de grado oral sobre la seguridad vial y conducción.
- d) Supervisar el buen desarrollo de las clases de Educación y Seguridad Vial para dar sugerencias si el caso lo amerita.
- e) Elaborar los planos para la señalización vertical, horizontal y semaforización para el parque de Educación Vial.
- f) Diseñar Proyectos para la construcción del parque de seguridad vial o mejorarlo de haberlo, con la finalidad de beneficiar la enseñanza aprendizaje.
- g) Proponer rutas para la práctica de Conducción en coordinación con los organismos competentes.
- h) Asesorar a los directivos, personal docente, instructores sobre temas relacionados con Educación y Seguridad Vial.
- i) Cumplir con las demás funciones prevista en este reglamento y las que se fueren solicitadas por el Director General Administrativo y Director Pedagógico. (A.N.T, 2013)

Art. 21.- Del Personal Docente.

Conformación y designación.- El personal docente de la Escuela de Capacitación del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón la Maná, estará conformado por profesionales de tercer o cuarto nivel en el área de su especialidad, calidad que se acreditará con los títulos o certificados otorgados por universidades e institutos superiores reconocidos por el órgano competente, y probaran una experiencia laboral

docente por un lapso superior a tres años en el área de su especialidad. Su selección y designación será el resultado del estudio de su curriculum vitae y perfil profesional por parte del Consejo Académico. (A.N.T, 2013)

Art. 22.- Responsabilidad.

El personal docente de la Escuela son los responsables de impartir la enseñanza académica, serán profesionales acreditados con títulos otorgados por las Universidades o Escuelas Politécnicas legalmente reconocidas por el organismo competente, y probaran una experiencia laboral de tres años en la docencia. (A.N.T, 2013)

Art. 23.- Son deberes y atribuciones de los docentes, los siguientes:

- a) Planificar y preparar las clases en base a la malla curricular aprobada por la Agencia Nacional de Transito Transporte Terrestre y Seguridad Vial, así como dirigir y evaluar permanentemente las actividades de los estudiantes.
- b) Utilizar en el trabajo docente, técnicas y recursos didácticos actualizados.
- c) Someterse a la evaluación del desempeño docente, orientada a la mejora educativa y potenciar el trabajo académico.
- d) Asistir a las sesiones, desfiles y más actos oficiales convocado por las autoridades de la escuela de capacitación.
- e) Llevar el registro diario de asistencia y de calificaciones de sus respectivos módulos de estudio.
- f) Cumplir con las demás funciones que le fueren asignados por las autoridades de la escuela del Sindicato de Choferes de La Maná. (A.N.T, 2013)

De los Instructores de Conducción y Educación Vial

Art. 24.- Designación.- Los Instructores de Conducción y Educación Vial de la Escuela de Capacitación del Sindicato de Choferes Profesionales de La Maná, serán designados por el organismo interno competente que rija su existencia y funcionamiento. (A.N.T, 2013)

Art. 25.- De los Requisitos.- Los instructores de conducción teórica y práctica y de educación vial, deben contar con el certificado que acredite sus conocimientos pedagógicos teóricos y prácticos de instructores de conducción como de educación vial, otorgados por la ANT o su delegado, debiendo en forma adicional cumplir con los siguientes requisitos mínimos:

- a) Haber obtenido el certificado de Instructor de Conducción o de Instructor de Educación Vial.
- b) Haber obtenido la licencia de manejo profesional para el tipo de vehículo comprendido en la enseñanza a impartir al menos 1 año antes;
- c) La licencia debe tener mínimo 20 puntos.
- d) Ser mayor de 20 años.
- e) Certificado de licencia, el mismo que debe renovarse cada año.
- f) Acreditar reconocida solvencia moral y buenas relaciones interpersonales
- g) Presentarse en las prácticas de conducción con el uniforme que la escuela le haya proveído.
- h) No haber incurrido en cometimiento de delitos contemplados en la ley Orgánica de Transporte Terrestre, Transito y Seguridad Vial y su Reglamento General. (A.N.T, 2013)

Art.26.- Deberes y Atribuciones de los Instructores de Conducción y Educación Vial

Son deberes y atribuciones de los instructores de Conducción y Educación Vial los siguientes:

- a) Instruir las prácticas de conducción con sujeción a lo establecido en los planes, Programas y plan diario de acuerdo a los horarios establecidos.
- b) Comunicar con oportunidad al Director Pedagógico los problemas o inconvenientes que con relación a su actividad se le presentaren con los estudiantes.
- c) Presentar mensualmente al Director General Administrativo los informes de asistencia de los estudiantes.
- d) Hacer uso de la máxima tolerancia y paciencia para impartir los conocimientos prácticos a los estudiantes.
- e) Evaluar a los estudiantes luego de cada práctica, e informar periódicamente a secretaría sobre el rendimiento.
- f) Respetar el compromiso de trabajo adquirido y cumplirlo a cabalidad.
- g) Velar por el buen mantenimiento y aseo de su vehículo asignado al inicio del curso.
- h) Cumplir con las disposiciones que les fueron asignados por las autoridades de la escuela(A.N.T, 2013)

De los Estudiantes.

Definición.- Se consideran estudiantes de la Escuela de Capacitación del Sindicato de Choferes Profesionales de La Maná a los aspirantes a obtener el título de conductor. Previa la matriculación en los cursos de capacitación, el estudiante deberá cumplir con los requisitos constantes en el reglamento, quienes deberán ser mayores de edad. (A.N.T, 2013)

Art. 27.- Requisitos previos a la matricula.

Los aspirantes a obtener el título de conductor profesional deberán someterse a las pruebas psicológicas y psicosenométricas en la Escuela de Capacitación de Conductores Profesionales y médicas en un centro de salud legalmente autorizado, con el objeto de determinar si reúnen los requisitos que les permiten alcanzar un

nivel psíquico, sensorial y físico de idoneidad para la conducción, previa su matriculación. (A.N.T, 2013)

Una vez aprobados los exámenes antes referidos, para ser admitidos y extender su matrícula como estudiantes, deberán cumplir las condiciones establecidas en la Disposición Transitoria Vigésima de la LOTTTSV y adjuntar los siguientes documentos:

- a. Copia a color de la cédula de ciudadanía;
- b. Certificado de grupo y tipo sanguíneo;
- c. Comprobante de pago de derechos de matrícula otorgado por la institución;
- d. Originales de las pruebas psicológicas, psicosenométricas y médicas; y,
- e. Dos fotografías tamaño carné a color. (A.N.T, 2013)

CAPÍTULO IV

DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTÓN LA MANÁ.

OBLIGACIONES DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN.

Art. 28.- Son obligaciones de la Escuela de Conducción del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón La Maná:

- a) Mantener las condiciones físicas, administrativas y educativas, que permitieron su autorización de funcionamiento.
- b) Renovar la carta fianza bancaria y las pólizas de seguro requeridas en el presente reglamento con anterioridad a su vencimiento.
- c) Informar a la ANT sobre cualquier modificación de los términos de la resolución de autorización como Escuela de Conducción del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón La Maná, debiendo ser el caso gestionar la modificación de la misma o sobre cualquier información, que debe ser registrada en el registro nacional de Escuela de Conductores.

- d) Remitir a la Dirección Nacional de Escuelas, la póliza de vehículos, el SOAT, la póliza de responsabilidad civil extra contractual a favor de terceros y el certificado de revisión técnica que corresponde a cada, uno de los vehículos de instrucción.
- e) Informar a la ANT, la relación de estudiantes capacitados, a más tardar luego de 15 días de realizada la última evaluación.
- f) Aceptar como estudiantes en los cursos de capacitación para tipos de licencias de categorías profesionales, solo a personas mayores de dieciocho (18) años.
- h) Dictar las capacitaciones, únicamente en los locales para los que se ha expedido la autorización y que se encuentren incluidos en los programas de estudios aprobados por la autoridad competente.
- i) Sancionar al Director General Administrativo por infracciones a las obligaciones contenidas en el Reglamento Interno de la Escuela de Conducción.
- j) Evaluar únicamente a los estudiantes que hayan cumplido con la asistencia mínima que establece el presente reglamento y la Ley de Transporte Terrestre, Tránsito y Seguridad Vial y su Reglamento, y el Reglamento de Escuela de Capacitación e Institutos Superiores, y que hayan cumplido los requisitos previos que exige el presente reglamento.
- k) Expedir certificados de profesionalización de conductor únicamente cuando el estudiante haya seguido las capacitaciones y aprobado totalmente las evaluaciones establecidas en el presente reglamento.
- l) Formular y presentar a la ANT, el Reglamento Interno de la Escuela de Conducción en un plazo no mayor a 60 días calendario, posterior a la aprobación y publicación de la autorización. Dicho Reglamento deberá ser reproducido para ser entregado al personal administrativo, instructores de conducción, docentes y a los estudiantes al inicio de sus actividades, o como alternativa podrá ser publicado en la página Web de la Escuela de Conducción.
- m) Llevar el libro registro de estudiantes y el libro de reclamos.
- n) Llevar en forma paralela al libro registro de estudiantes, una base de datos que contenga la misma información de dicho libro, a la que deberá tener acceso la autoridad competente en tiempo real.

- o) Custodiar y conservar el libro registro de estudiantes al menos por diez años, contados a partir de la última inscripción realizada en él.
- p) Llevar en forma sistematizada un archivo de los resultados de los exámenes tomados a los estudiantes. La Escuela de Conducción del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón La Maná. Deberá conservar y mantener dicha información hasta por un plazo de diez años, contados a partir de la fecha en que el estudiante egresa de dicha escuela. (A.N.T, 2013)

CAPÍTULO V

DEL FUNCIONAMIENTO DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTÓN LA MANÁ

FUNCIONAMIENTO DE LA ESCUELA DE CONDUCCIÓN

Art. 29.- La Escuela de Conducción desarrollará sus actividades en las jornadas:

- ✓ Matutina de 08h00 a 11h15.
- ✓ Vespertina de 15h00 a 18h15.
- ✓ Nocturna de 18h30 a 21h45.
- ✓ Sábado y domingo de 08h00 a 18h00.(A.N.T, 2013)

Art. 30.- Todo el personal administrativo está obligado a registrar la hora de ingreso y salida en el parte de control de asistencia respectivo, en forma manual y con el reloj biométrico, portando en todo momento su fotochek.

El personal instructor tiene una jornada laboral de conformidad a su contrato, está obligado a registrar la hora de ingreso y salida en el parte de control de asistencia respectivo, en forma manual y con el reloj biométrico, portando en todo momento su fotochek. (A.N.T, 2013)

DE LA ASISTENCIA, PERMISOS Y LICENCIA DEL PERSONAL INSTRUCTOR Y ADMINISTRATIVO.

HORARIO DE INGRESO.

Art. 31.- El horario de ingreso para el personal Directivo y Administrativo, es el siguiente:

- ✓ Jornada matutina : 07h45 - 11h30
- ✓ Jornada vespertina: 14h45 – 18h15
- ✓ Jornada nocturna : 18h30 – 22h00
- ✓ Jornada Sábado y Domingo: 07h45 - 18h15.(A.N.T, 2013)

Art. 32.- Se considera inasistencia:

- a) La no presencia del trabajador en la escuela de conducción sin causa justificad.
- b) No firmar parte del registro de asistencia diario, y/o registrarse en el reloj barométrico.
- c) La salida de la Escuela de Conducción antes de la hora establecida y sin justificación alguna.
- d) Toda insistencia o permiso deberá ser registrado por el trabajador y entregar a la persona encargado para su archivo y consolidación en su ficha personal.
- e) El tiempo de tolerancia para el personal directivo y administrativo al inicio de la jornada laboral será de 5 minutos, y hasta por tres veces máximo en el mes, no excediéndose de más de 11 atrasos en el año. Pasados los 5 minutos de tolerancia se considera descuento del día para el personal directivo y administrativo; y descuento de una hora de trabajo para el personal instructor por horas.
- f) La Dirección atenderá las justificaciones por inasistencias de los trabajadores mediante solicitud y conforme a ley, debiendo el personal instructor y administrativo comunicar previamente.¹(A.N.T, 2013)

¹Reglamento Interno de la Escuela de Capacitación del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón La Maná

3. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Materiales y métodos

3.1.1. Materiales

En la presente investigación se utilizaron diversos materiales y equipos que serán detallados a continuación:

- ✓ Lapiceros
- ✓ Papel Bond A4
- ✓ Carpetas
- ✓ Internet
- ✓ Computadora
- ✓ Impresora
- ✓ Flash Memory
- ✓ Anillados
- ✓ CD-RW
- ✓ Cámara fotográfica.
- ✓ Transporte.
- ✓ Copias.
- ✓ Anillados

3.1.2. Métodos

Para la realización del tema de investigación se emplearon los siguientes métodos:

3.1.2.1. Método inductivo

La utilización de este método permitió identificar de forma particular la Gestión Administrativa y su relación con la calidad de servicios educativos para llegar a conclusiones generalizadas que permitan llegar al establecimiento de conclusiones de la investigación.

3.1.2.2. Método Analítico

Este procedimiento nos permitió analizar y descomponer el problema de estudio y conocer en forma detallada la Gestión Administrativa y su relación con la calidad de servicios educativos.

3.2. Fuentes de investigación

Se utilizó las fuentes primarias y secundarias de investigación con el propósito de obtener información que sirva de base para la realización del presente trabajo investigativo.

3.2.1. Fuentes Primarias

Las fuentes primarias que se utilizaron fueron los libros, tesis, en sí documentos informativos que nos permitieron tener una gama más amplia de conocimientos acerca del tema.

3.2.2. Fuentes Secundarias

La búsqueda de información para esta investigación se realizó a través de diversos textos, revistas, sitios de internet.

3.3. Técnicas e Instrumentos de Investigación.

3.3.1. Población

La población involucrada en la investigación, está compuesta por el área administrativa y los beneficiarios. La fórmula se aplicara a los 163 usuarios de este servicio y la entrevista a los 5 que conforman el área administrativa.

3.3.2. Tamaño de la muestra.

La muestra se determinará mediante el cálculo de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{m}{e^2 (m - 1) + 1}$$

Dónde:

n= Tamaño de la muestra

m= Tamaño de la población

e= Error Admisible (0.05)

1= Constante

Desarrollo de la fórmula:

$$n = \frac{274}{(0.05)^2 (274 - 1) + 1}$$

$$n = 162.8528$$

$$n = 163.$$

4. RESULTADOS

4.1. Entrevista Realizada al personal Administrativo de la Escuela de Capacitación del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón La Maná.

1. Ab. Daniel Arboleda - DIRECTOR ADMINISTRATIVO

1. ¿Cómo califica usted la Gestión Administrativa de la Escuela del Sindicato de Choferes Profesionales de Cantón La Maná?

Buena, ya que dependemos de la Federación Nacional de Sindicatos de Choferes Profesionales.

2. ¿La Gestión Administrativa de la Escuela del Sindicato de Choferes Profesionales de Cantón La Maná de qué manera se encuentra estructurada?

Por el Director Administrativo, Director Pedagógico, Secretario, Tesorera, Inspector.

3. ¿Usted cree que los funcionarios debería permanecer en la Institución durante el Período de clases?

Sí, porque despejarían inquietudes de los alumnos si las hubieren.

4. ¿Es necesaria la implementación de un Parque Vial en la Institución?

Es una necesidad para tener menos riesgos en las vías.

5. ¿Cómo califica la atención al usuario, que recibe por parte de los encargados de la administración?

Bueno porque el personal es preparado.

2. Dr. Carlos Chalco – DIRECTOR PEDAGÓGICO.

1. ¿Cómo califica usted la Gestión Administrativa de la Escuela del Sindicato de Choferes Profesionales de Cantón La Maná?

Muy bien, porque pertenecemos a una federación.

2. ¿La Gestión Administrativa de la Escuela del Sindicato de Choferes Profesionales de Cantón La Maná de qué manera se encuentra estructurada?

Director Administrativo, Director Pedagógico, Inspección, Secretaria, Tesorera, Contabilidad.

3. ¿Usted cree que los funcionarios debería permanecer en la Institución durante el Período de clases?

Si, para que exista mayor control con los alumnos.

4. ¿Es necesaria la implementación de un Parque Vial en la Institución?

Claro que sí, ya que es un requerimiento de la Agencia Nacional de Transito.

5. ¿Cómo califica la atención al usuario, que recibe por parte de los encargados de la administración?

Muy buena, porque el personal está continuamente capacitándose.

3. Lic. Gelio Cruz – SECRETARIO.

1. ¿Cómo califica usted la Gestión Administrativa de la Escuela del Sindicato de Choferes Profesionales de Cantón La Maná?

Muy bueno, porque el Director Administrativo está continuamente capacitándose.

2. ¿La Gestión Administrativa de la Escuela del Sindicato de Choferes Profesionales de Cantón La Maná de qué manera se encuentra estructurada?

Director Administrativo, Pedagógico, Contabilidad, Secretaria, Inspección.

3. ¿Usted cree que los funcionarios debería permanecer en la Institución durante el Período de clases?

Si, para poder controlar la disciplina de los alumnos.

4. ¿Es necesaria la implementación de un Parque Vial en la Institución?

No, porque para eso están los simuladores de conducción.

5. ¿Cómo califica la atención al usuario, que recibe por parte de los encargados de la administración?

Solvente a las necesidades del usuario.

4. Licda. Caty Ruiz – TESORERA.

1. ¿Cómo califica usted la Gestión Administrativa de la Escuela del Sindicato de Choferes Profesionales de Cantón La Maná?

Buena, porque estamos apegados al Reglamento de Escuelas.

2. ¿La Gestión Administrativa de la Escuela del Sindicato de Choferes Profesionales de Cantón La Maná de qué manera se encuentra estructurada?

Director Administrativo, Director Pedagógico, Secretario, Inspector, Contador, Tesorera.

3. ¿Usted cree que los funcionarios debería permanecer en la Institución durante el Período de clases?

Claro que sí, con eso se demuestra la seriedad que se caracteriza nuestra Institución.

4. ¿Es necesaria la implementación de un Parque Vial en la Institución?

Claro que sí, ya que esto ayudaría de mucho en sus primeros movimientos que da el alumno dentro del proceso de aprendizaje.

5. ¿Cómo califica la atención al usuario, que recibe por parte de los encargados de la administración?

De mucha paciencia ya que a la institución llega gente de toda clase social.

5. Lcda. Rosario Millingalli – INSPECTORA.

1. ¿Cómo califica usted la Gestión Administrativa de la Escuela del Sindicato de Choferes Profesionales de Cantón La Maná?

Eficiente, porque cada funcionario tienen establecidas responsabilidades.

2. ¿La Gestión Administrativa de la Escuela del Sindicato de Choferes Profesionales de Cantón La Maná de qué manera se encuentra estructurada?

Se encuentra estructurada por: El Director Administrativo, Director Pedagógico, secretaria, tesorería, inspección.

3. ¿Usted cree que los funcionarios deberían permanecer en la Institución durante el Período de clases?

Sí, para que exista más control en responsabilidades encomendadas..

4. ¿Es necesaria la implementación de un Parque Vial en la Institución?

Como un complemento sí, porque la otra alternativa más viable son los simuladores de conducción.

5. ¿Cómo califica la atención al usuario, que recibe por parte de los encargados de la administración?

Buena, ya que la atención es personalizada.

4.2. Encuesta Dirigida a los usuarios de la Escuela de Capacitación del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón La Maná.

1. ¿Está de acuerdo con la oferta académica que brinda la institución?

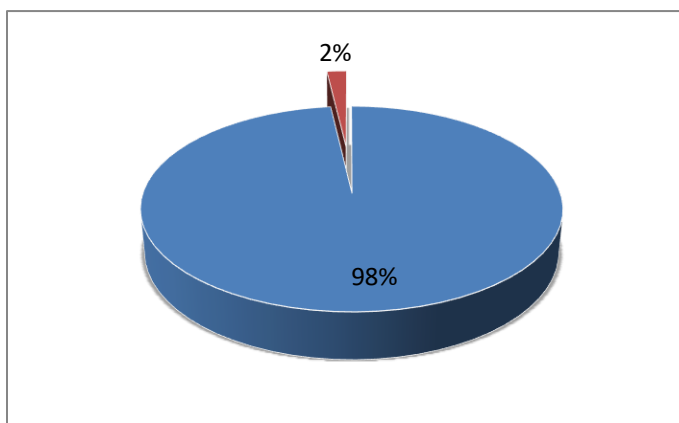
Cuadro N° 1
Oferta Académica

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	160	98.16
No	3	1.84
Total	163	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios

Elaborado por: Esquivel De la Guerra Juan Carlos

Gráfico N° 1
Oferta Académica



Fuente: Encuesta a los usuarios

Elaborado por: Esquivel De la Guerra Juan Carlos

Análisis e interpretación

De acuerdo a la encuesta realizada se puede observar que el 98% de los encuestados si se encuentran de acuerdo, mientras que el 2% no están de acuerdo con la oferta académica.

2. ¿Cree usted que los docentes que imparten los módulos son los idóneos?

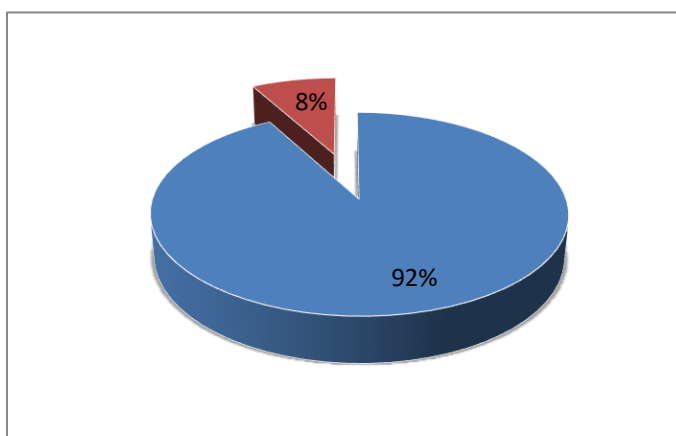
Cuadro N° 2
Docentes Idóneos

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	150	92.02
No	13	7.98
Total	163	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios

Elaborado por: Esquivel De la Guerra Juan Carlos

Gráfico N° 2
Docentes Idóneos



Fuente: Encuesta a los usuarios

Elaborado por: Esquivel De la Guerra Juan Carlos

Análisis e interpretación

Los resultados arrojados para esta pregunta fueron los siguientes: el 92% cree que los docentes que imparten clases en la escuela son los idóneos lo cual es beneficioso para la entidad educativa, mientras que el 8% restante, no está de acuerdo.

3. ¿Está de acuerdo con la malla curricular que rige en la institución educativa?

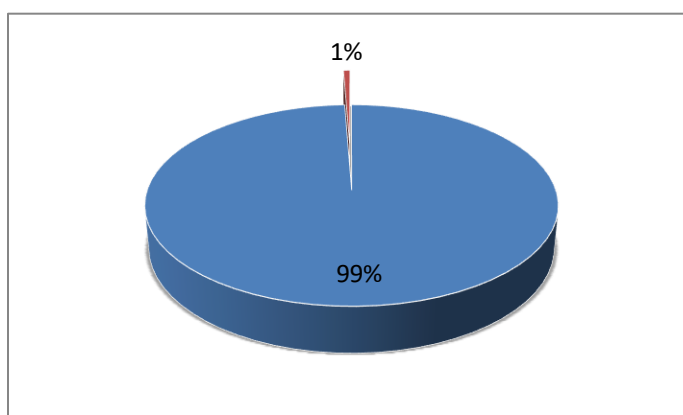
Cuadro N° 3
Malla Curricular

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	162	99.39
No	1	0.61
Total	163	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios

Elaborado por: Esquivel De la Guerra Juan Carlos

Gráfico N° 3
Malla Curricular



Fuente: Encuesta a los usuarios

Elaborado por: Esquivel De la Guerra Juan Carlos

Análisis e interpretación

La malla curricular de la entidad, tiene una buena acogida, lo que se demuestra en el cuadro anteriormente presentado con el 99%, y el restante solo demuestra que el 1% no están en armonía con ello.

4. ¿Cree usted que los instructores de conducción están capacitados para realizar dicha función?

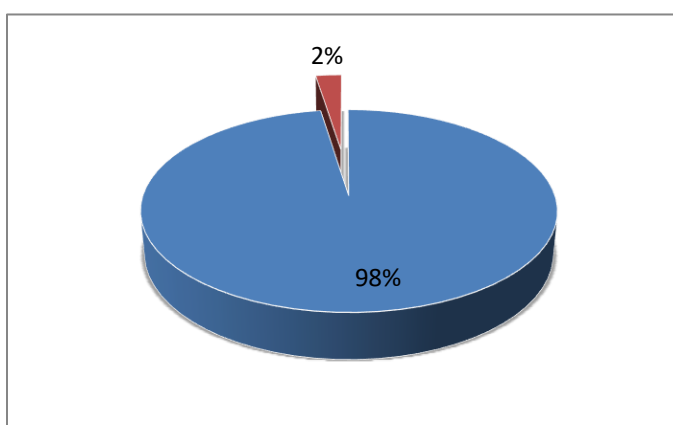
Cuadro N° 4
Instructores de conducción

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	159	97.55
No	4	2.45
Total	163	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios

Elaborado por: Esquivel De la Guerra Juan Carlos

Gráfico N° 4
Instructores de conducción



Fuente: Encuesta a los usuarios

Elaborado por: Esquivel De la Guerra Juan Carlos

Análisis e interpretación

El 98% de los usuarios encuestados, están de acuerdo que los docentes que imparten sus conocimientos en el área de conducción son aptos, y el 2% piensan que aún les falta capacitación y experiencia en su área.

5. ¿El espacio físico en el que se desarrollan las clases teóricas es el adecuado?

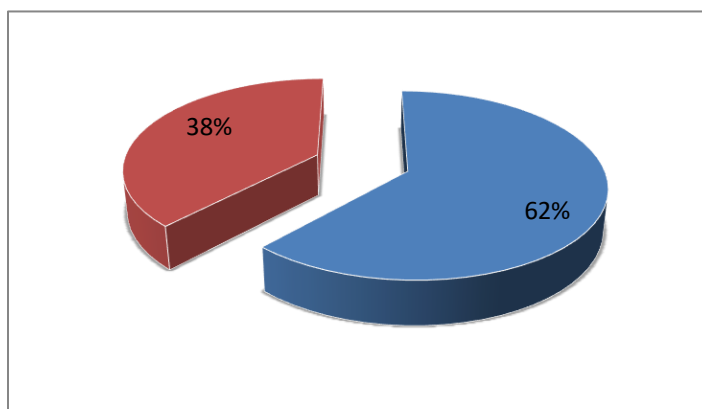
Cuadro N° 5
Espacio físico

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	101	61.96
No	62	38.04
Total	163	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios

Elaborado por: Esquivel De la Guerra Juan Carlos

Gráfico N° 5
Espacio físico



Fuente: Encuesta a los usuarios

Elaborado por: Esquivel De la Guerra Juan Carlos

Análisis e interpretación

De acuerdo a lo anterior se llega a la determinación de que el 62% piensa que el espacio con el que cuenta la institución es el adecuado para recibir las clases dictadas, mientras que el 38% cree que aún les falta reestructuración física para sentirse más cómodos y con un mejor ambiente educativo.

6. ¿Es necesaria la implementación de un parque vial en la institución?

Cuadro N° 6

Parque vial

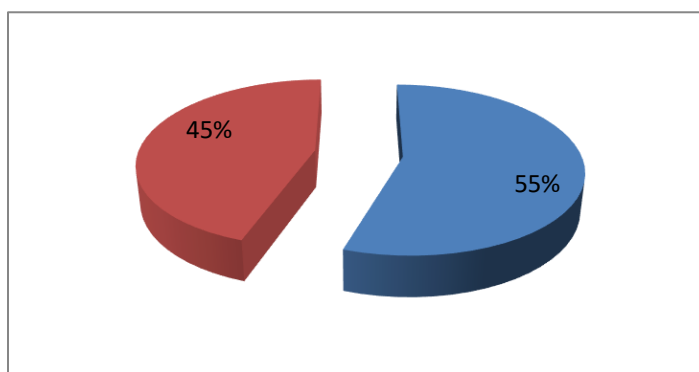
Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	90	55
No	73	45
Total	163	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios

Elaborado por: Esquivel De la Guerra Juan Carlos

Gráfico N° 6

Parque vial



Fuente: Encuesta a los usuarios

Elaborado por: Esquivel De la Guerra Juan Carlos

Análisis e interpretación

El 55% de las personas encuestadas están de acuerdo en que exista un parque vial para que se ejecuten las prácticas y maniobras de conducir con mayor seguridad, cuando el alumno va recién a poner en movimiento el vehículo, y el 45% no está de acuerdo dado que la tecnología ha dado un giro ya que en la actualidad existen los simuladores para ejecutar la práctica de conducción.

7. ¿Es idónea la atención en alimentos que brinda el bar de la institución?

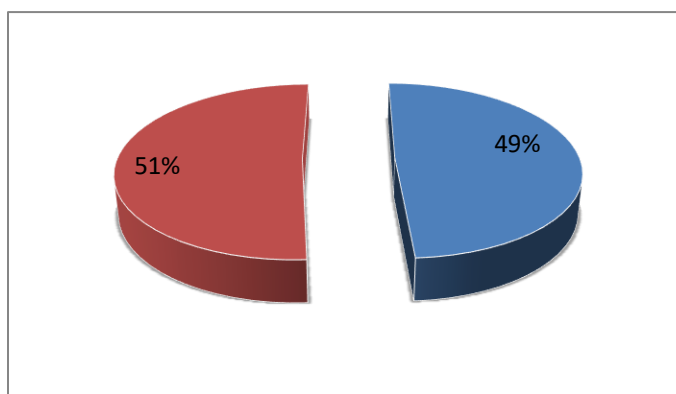
Cuadro N° 7
Bar de la institución

Alternativas	Valor Absoluto	Valor Relativo
Si	80	49.08
No	83	50.92
Total	163	100%

Fuente: Encuesta a los usuarios

Elaborado por: Esquivel De la Guerra Juan Carlos

Gráfico N° 7
Bar de la institución



Fuente: Encuesta a los usuarios

Elaborado por: Esquivel De la Guerra Juan Carlos

Análisis e interpretación

El 49% de los encuestados están de acuerdo con los alimentos que sirven en el bar de la entidad, mientras que el 51% no están de acuerdo, debido a que los alimentos que se ofertan allí no son saludables, son muy condimentados y no hay un menú diferente para cada día.

5. CONCLUSIONES

- ✓ El ámbito educativo es un proceso que ha ido evolucionando día a día, y la Escuela de Capacitación dl Sindicato de Choferes Profesionales de La Maná, no se queda atrás, aunque según la investigación realizada debe mejorar la satisfacción de las necesidades del estudiante.
- ✓ Las autoridades de dicha institución son conscientes de que debe existir un cambio, con la finalidad de mejorar sus estrategias y así poder lograr las metas que se proponen, dirigiendo administrativamente, planificando, organizando, controlando y ejecutando un Plan Operacional Anual (POA).
- ✓ De acuerdo a la investigación realizada se llega a la conclusión de que todos los que conforman el área administrativa deben permanecer en la entidad educativa mientras se ejecuta el proceso académico de la institución, para que así se puedan tomar correcciones favorables para la misma.

6. RECOMENDACIONES

- ✓ Tomar las medidas necesarias para poder lograr la satisfacción de las necesidades que tienen los usuarios, de esta manera se estará dando una prestación educativa de calidad a los estudiantes que requieran de nuestros servicios.
- ✓ Crear estrategias de marketing que permitan lograr la excelencia de calidad en los servicios que se ofertan en la Escuela de Capacitación, siendo así no excederse de la capacidad física con la que cuenta la institución, de igual forma mantener un ambiente educativo en el cual se puedan desarrollar las destrezas de cada uno de los alumnos para que sean conductores profesionales.
- ✓ Mantener un nivel educativo de éxito con personal altamente calificado, es por ello que docentes, instructores, autoridades deben mantenerse capacitados para así estar actualizados en cuanto a las nuevas Leyes que rigen a las Escuelas de Capacitación, y también que el personal administrativo permanezca con un horario fijo en las instalaciones de la institución, con la finalidad de dar un buen servicio que cubra las necesidades de los educandos.

7. BIBLIOGRAFÍA

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ✓ TOMIOKA Manuel, 2014. *Gestión de sistemas educativos con calidad*. España. 132 p.
- ✓ PEREZ Ramón, 2010. *Hacia una educación de calidad: gestión, instrumentos y evaluación*. España. 156 p.
- ✓ VERTICE Editorial, 2009. *La calidad en el servicio al cliente*. España. 112 p.
- ✓ MANES Juan Manuel, 2005. *Marketing para instituciones educativas*. Argentina. 112 p.
- ✓ CAMPOS, Segundo. "Incidencia De La Gestión Administrativa De La Biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" De La Ciudad De Ibarra En Mejora De La Calidad De Servicios Y Atención A Los Usuarios En El Año 2011". Director: Dr. Pedro Criollo Hernández. UNIVERSIDAD DEL NORTE, 2011.
- ✓ ORTIZ, Carmen. "Sistema de Gestión Administrativa y su incidencia en la calidad en el servicio del Hotel Andino Real de la Ciudad de Ambato". Director: Dr. Mauricio Tamayo. UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO, 2011.

REFERENCIAS LINKOGRAFICAS

- ✓ Reglamento Interno de la Escuela del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón La Maná, Recuperado de <http://www.ant.gob.ec/index.php/transito-7/resoluciones-2013/file/1947-resolucion-no-160-dir-2013-ant-reglamento-de-escuelas-de-capacitacion-para-conductores-profesionales>

8. ANEXO

8.1. Modelo de encuesta realizada a los usuarios (alumnos)



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

ENCUESTA DIRIGIDA A LOS USUARIOS

1. ¿Está de acuerdo con la oferta académica que brinda la institución?

SI (☐) NO (☐)

2. ¿Cree usted que los docentes que imparten los módulos son los idóneos?

SI (☐) NO (☐)

3. ¿Está usted de acuerdo con la malla curricular que rige en la institución educativa?

SI (☐) NO (☐)

4. ¿Cree usted que los instructores de conducción están capacitados para realizar dicha función?

SI (☐) NO (☐)

5. ¿El espacio físico en el que se desarrolla las clases teóricas es el idóneo?

SI (☐) NO (☐)

6. ¿Es necesaria la implementación de un parque vial en la institución?

SI (☐) NO (☐)

7. ¿Es idónea la atención en alimentos que brinda el bar de la institución?

SI (☐) NO (☐)

8.2. Modelos de entrevista ejecutada al Personal Administrativo de la Escuela del Sindicato de Choferes Profesionales del Cantón La Maná.



UNIVERSIDAD TÉCNICA ESTATAL DE QUEVEDO

ENTREVISTA

Nombre: _____ **Cargo:** _____ **Fecha:** _____

1. ¿Cómo califica usted la Gestión Administrativa de la Escuela del Sindicato de Choferes Profesionales de Cantón La Maná?

.....

2. ¿La Gestión Administrativa de la Escuela del Sindicato de Choferes Profesionales de Cantón La Maná de qué manera se encuentra estructurada?

.....

3. ¿Usted cree que los funcionarios debería permanecer en la Institución durante el Período de clases?

.....

4. ¿Es necesaria la implementación de un Parque Vial en la Institución?

.....

5. ¿Cómo califica la atención al usuario, que recibe por parte de los encargados de la administración?

.....

